

ОПЫТ ПОЛУЧЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ СЕМЬЕЙ РЕБЕНКА. С УЧАСТИЕМ ДЕТЕЙ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ТВОРЧЕСКИХ МЕТОДОВ



Конкурс исследовательских грантов Фонда Тимченко
«ГОЛОС РЕБЕНКА: ДЕТИ КАК ЭКСПЕРТЫ ОПЫТА»

АНО «Партнерство каждому
ребенку»
Руководитель проекта:
Гонтаренко Ю.Э.
Научный консультант: Кузьмин
А.И.

ПРЕДПОСЫЛКИ

- АНО «Партнерство каждому ребенку» оказывает семьям комплексные услуги для сохранения ребенка в кровной семье.
- Благополучатели включены в процесс оценки и оказания услуг.
- В оценку эффективности услуг включены только взрослые. Информация от ребенка получается опосредованно: данные о развитии ребенка и информация от взрослого.
- Есть опыт применения творческих методов (и цифрового повествования в частности) для коммуникативных и адвокативных целей

ЧТО ИССЛЕДОВАЛИ

Предметом исследования является опыт, который получили дети и подростки в процессе получения услуг, которые АНО «Партнерство каждому ребенку» оказывает детям и их семьям.

Цель исследования:

Выяснить, как дети воспринимают и оценивают **процесс** и **результаты** оказания их семье поддерживающих услуг.

Протестировать метод Цифровые истории жизни, творческий метод, основанный на участии детей применительно к оценке качества услуг.

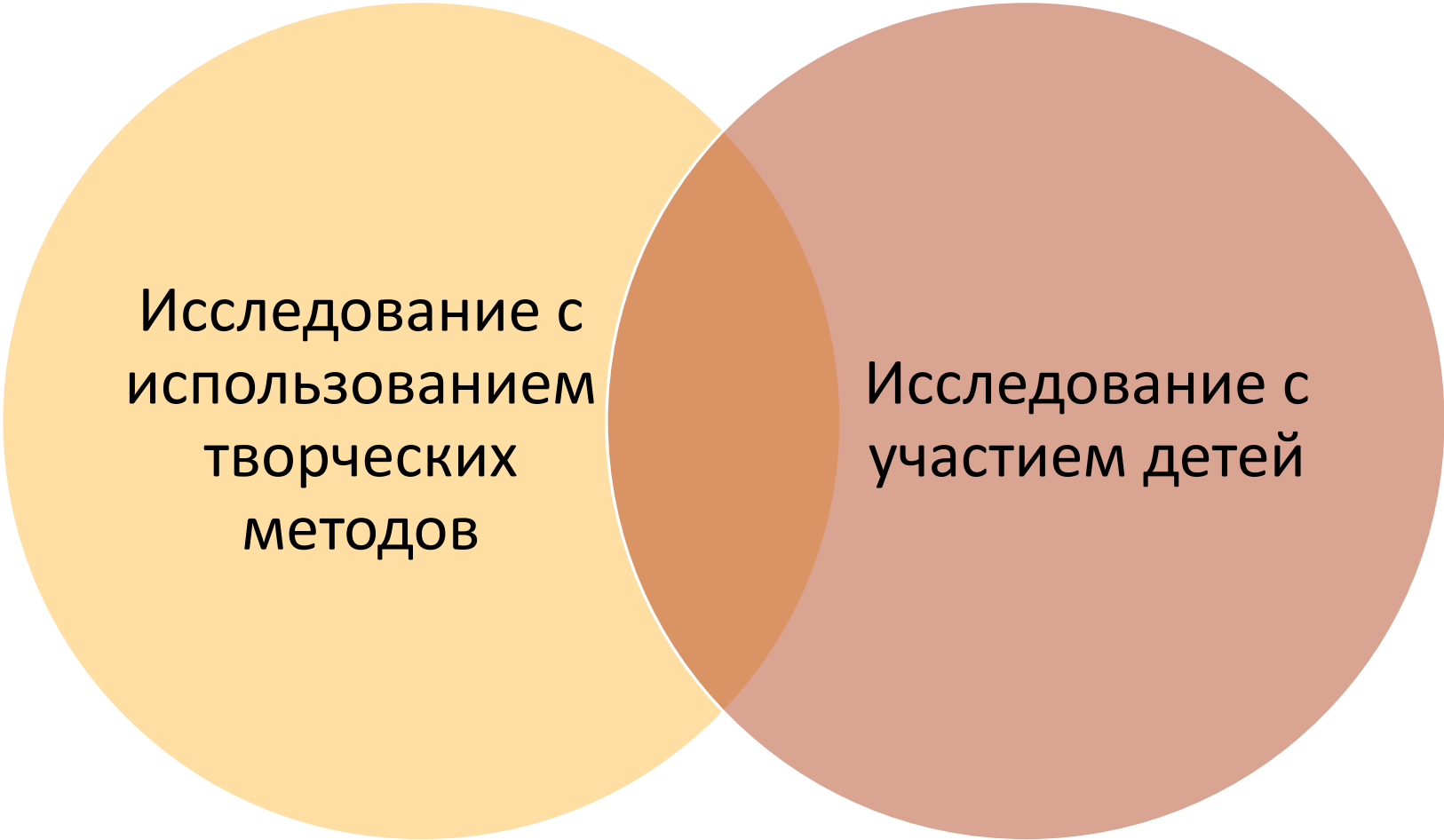
Вопросы исследования

- 1) Как дети воспринимают процесс оказания услуг? Что в этом процессе они считают важным, значимым и почему?
- 2) В какой мере и каким образом, по мнению детей, оказанные услуги повлияли на их жизнь и жизнь их семьи?
- 3) Насколько мнение детей совпадает с мнением родителей и специалистов, оказывавших услуги?

Дополнительный вопрос:

Можно ли использовать метод Цифровые истории жизни при работе с детьми разного возраста и обладающих разными особенностями развития, при изучении их опыта получения социальных услуг.

КАК ИССЛЕДОВАЛИ



Исследование с
использованием
творческих
методов

Исследование с
участием детей

ОПИСАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТОВ ИССЛЕДОВАНИЯ

Основанные на искусстве методы исследования в высшей степени подходят **для исследований с участием**, исследований на уровне сообщества и практических исследований. Благодаря тому, что эти методы способствуют активному участию и открыты к различным способам самовыражения, использование методов, основанных на искусстве, в условиях сообщества является самым естественным решением (COEMANS и HANNES 2017).

Эти методы могут быть использованы для преодоления дисбаланса сил между исследователем и участниками путем проведения исследования совместно с участниками, а не над ними.

ЦИФРОВАЯ ИСТОРИЯ ЖИЗНИ

Цифровая история жизни – это короткая мультимедийная презентация, в которой сочетаются личные высказывания, фотографии, рисунки и музыка для создания уникального и часто эмоционального рассказа о живом опыте человека.

- **ЦИЖ идеально подходит для использования в совместных проектах, целью которых является проведение исследований в сотрудничестве «с», а не над участниками**
- **Цифровые истории как «контр-нарративы».**
- **Исследование с участием.**
- **Терапевтическая польза.**
- **Потенциал применения знаний.**

ЦИФРОВАЯ ИСТОРИЯ ЖИЗНИ

Digital storytelling, Ламберт, 2009

Несколько
минут

Аудио и
видео

Фотографии

Закадровый
текст

Сферы применения

- Терапевтическая
- Образовательная
- Трансформационная
- Исследовательская

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВАНИЯ

- Мы используем подход к оценке качества услуг на основе мнения потребителей услуг, обращаясь к их впечатлениям от уже оказанной услуги. Этот подход хорошо изучен и подробно описан.
- Мы используем методику «цифровые истории жизни», подробно описанную в научной литературе и многократно апробированную за рубежом и в России.
- Использование «цифровых историй жизни» в работе с детьми активно изучается за рубежом. Исследователи, в частности, отмечают, что эта методика создает позитивный эмоциональный фон исследования и мотивирует детей, помогает детям лучше понять себя, является эффективным средством самовыражения, помогает сохранять фокус внимания во время интервью.
- Исследования, связанные с использованием методики, для оценки качества услуг, оказанных детям, нам пока найти не удалось.

ВЫБОРКА

Для апробации метода ЦИЖ на разных категориях детей, все дети были разделены на три подгруппы: дети в возрасте от 5 лет до 10 лет, дети старше 10 лет, дети с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

Из 147 детей, чьи семьи состояли на сопровождении в организации в 2018 году:

дети в возрасте от 5 лет до 10 лет 5-10: было 23 ребенка,

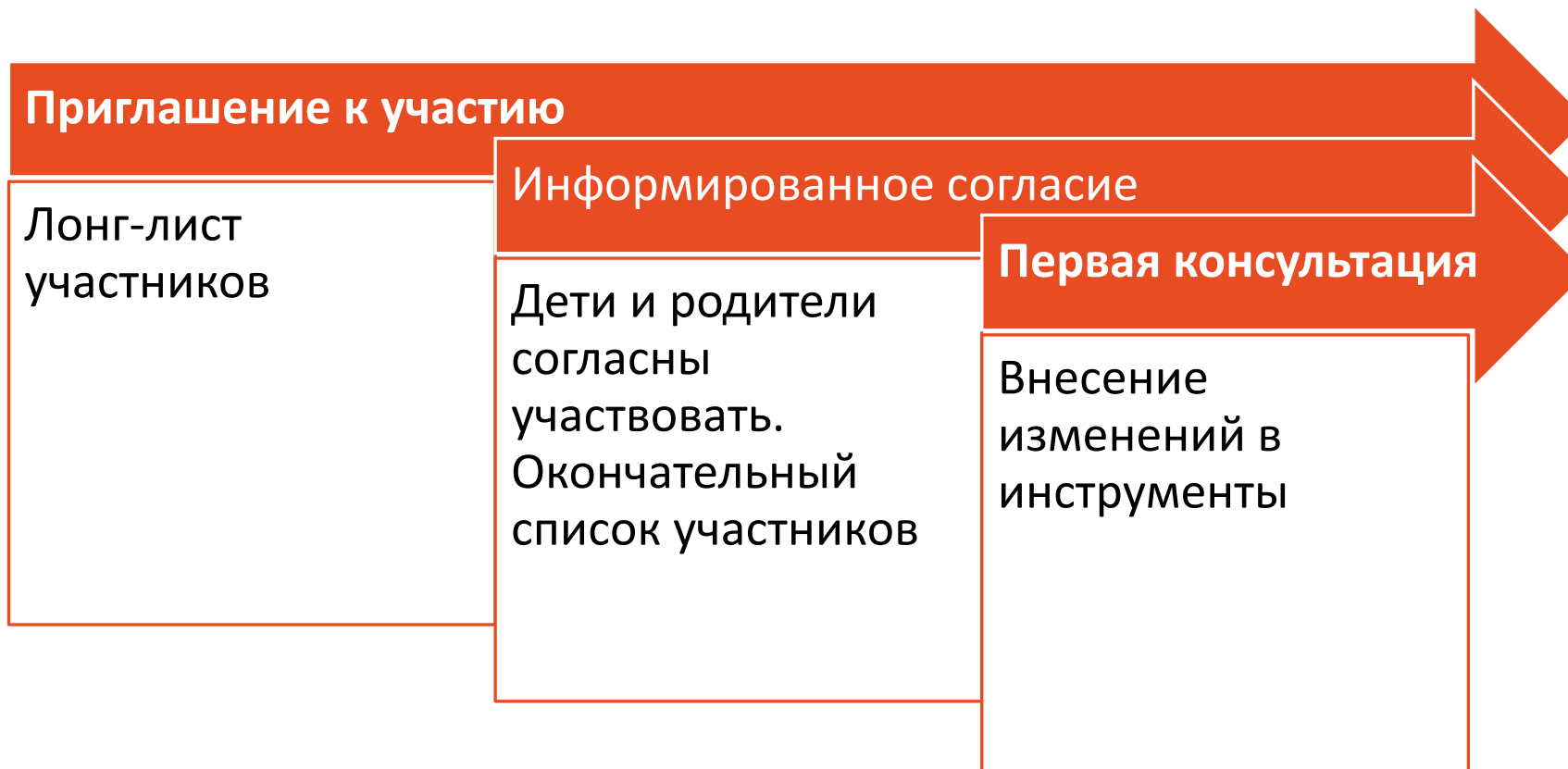
дети старше 10 лет: 7 детей

дети с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью: 72 ребенка

ИНСТРУМЕНТЫ

ДЕТИ	Родители	Специалист
ЦИЖ	Полуструктурированное интервью	Анкетирование
Полуструктурированное интервью		

ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ ЭТАП



ВВОДНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ



Участие детей должно быть организовано с учетом их возможностей и потребностей

Участие детей должно быть интересным и веселым для детей

- Познакомились друг с другом и с исследовательской командой
- Познакомились с основными принципами рассказывания историй
- Начали создавать истории о себе

СОЗДАНИЕ ИСТОРИЙ



- Интервью с ребенком
- Выбор темы и создание плана истории
- Создание визуальных элементов
- Запись закадрового текста
- Совместный просмотр истории

ИТОГОВОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

Представление первичных результатов анализа детям

Коррекция этих результатов

Обсуждение дальнейшего использования продуктов: кому можно и нужно показывать ЦИЖ, созданные детьми.



ИСТОРИЯ ДАШИ

Какими мы были?
Какими мы стали?

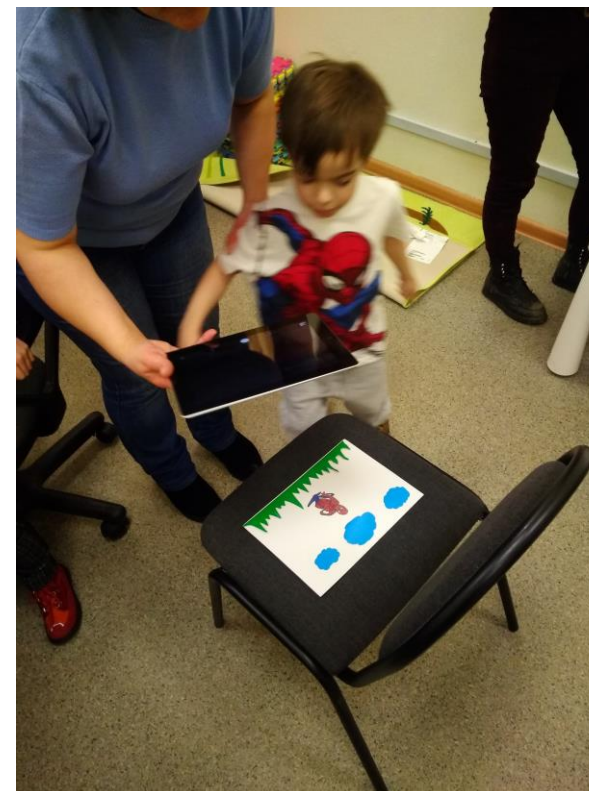


ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Метод ЦИЖ подходит для работы с детьми и позволяет получить новую информацию. Процесс был интересен для детей, позволяет вовлечь их в процесс исследования. ЦИЖ позволяют ребенку показать историю с важными для него акцентами. И эти акценты не обязательно совпадают с важными для родителей и для специалистов темами.

Подходит для детей от 5 лет

Позволяет получить богатую разностороннюю информацию



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Интервью и истории жизни показали, что поддержка, которую оказывает «Партнёрство каждому ребёнку» **многосторонняя и влияет на разные сферы жизни семьи**. Это и практическая помощь (ремонт, еда, подготовка к школе и т.д.), и психологическая:

Стали спокойнее и более терпимы друг к другу

Оля, 15 лет

У папы выросла новая борода... Папа со мной веселиться

Олег ,6 лет

ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Дети в большинстве случаев не знают о наличии социальных проблем в семье. **Замечают те сложности, которые влияют на их непосредственную жизнь:** продажа личных вещей, переезд, нехватка еды.

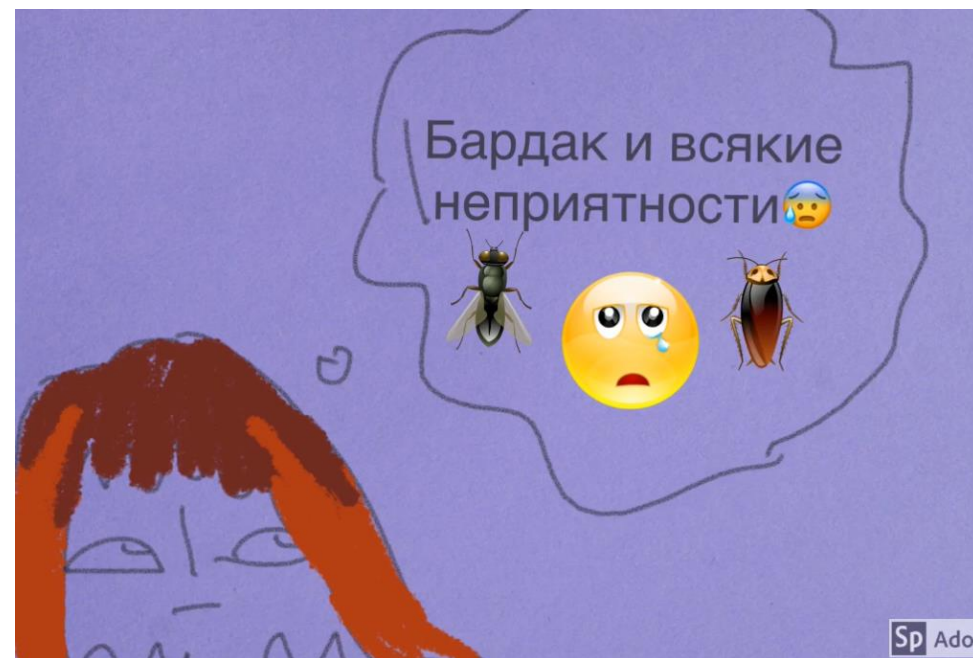
Дети отмечают **эмоциональное состояние родителей**, даже если не знают, что конкретно является причиной:

Я переживала за маму, когда ей было грустно, когда она была беременная

Ульяна, 8 лет

Потому что маме очень трудно

Женя, 15 лет



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Важным моментом является то, что работа с родителями **позволяет укрепить их понимание потребностей детей и улучшить удовлетворение родителями потребностей детей** - специалисты помогают родителям изменить ситуацию, чтобы улучшилось благополучие детей, а не заменить родителей:

Папа стал больше работать, стал больше общаться. Дом изменился к лучшему.

Арина, 12 лет



ОСНОВНЫЕ ВЫВОДЫ И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Дети не замечают работы по оформлению документов, **материальной** помощи, консультированию родителей. Дети замечают, что родитель более **веселый**, не грустит, что дома есть еда, ремонт в своей комнате, веселые и праздничные мероприятия: поход в театр, праздник, подарки.

Для детей важна тема **обучения**, школы. Эта тема отмечается и как проблемы («я был дома», «нужно купить тетради, пенал и ручки») и как положительное изменение («Стала лучше учиться»).

Для детей важно психоэмоциональное состояние родителя, собственное, а также дети запоминают яркие мероприятия, которые приносят положительные эмоции.



РЕКОМЕНДАЦИИ И ИХ ВНЕДРЕНИЕ В ПРАКТИКУ ОРГАНИЗАЦИИ

Полученные выводы о важных для детей показателях собственного благополучия будут включены в систему мониторинга услуг. Будут отслеживаться показатели связанные с учебой и успеваемостью детей.

Показатели отношений в семье уже присутствуют в нашем мониторинге, однако будут дополнены мнением детей. Также будет рассмотрен вопрос о расширении показателей благополучия детей, которые должны быть включены в оценку ситуации семьи.

Необходимо продумать формат беседы с детьми при закрытии и пересмотре случая, чтобы учесть их мнение об изменениях в семье или их отсутствии.

Развитие услуг по повышению родительских компетенций показала свою значимость для детей. В дальнейшем необходимо дополнить занятия темами, связанными с игрой и совместным проведением времени родителями и детьми.

Цифровые истории жизни представляют собой готовый продукт для дальнейшего использования. Все дети дали свое согласие на дальнейший показ своих историй. На итоговом мероприятии обсуждалось, кому можно и нужно показать их истории.

«Покажите правительству»,- сказала Даша. «Или по телевизору всем»,-добавила Арина.

«Показать людям, чтобы они знали, как мы живем»,- сказал Дима. «...Чтобы другие узнали о вас [об организации]», - сказала Ульяна.

Цитаты и кадры из цифровых историй будут использоваться в коммуникативных материалах, чтобы рассказать о работе с семьями в кризисной ситуации, а также о том, что значит помощь его семье для ребенка. Истории целиком будем показывать на обучающих мероприятиях и на конференциях для специалистов.

АНАЛИЗ СИЛЬНЫХ И СЛАБЫХ СТОРОН ИССЛЕДОВАНИЯ



- Метод ЦИЖ подходит для работы с детьми начиная от 5 лет. Даже дошкольники могли самостоятельно выбрать тему своей истории и составить связный рассказ, подобрав или нарисовав для него подходящие иллюстрации.
- В результате исследования удалось увидеть семейную ситуацию глазами ребенка, где красивый цвет потолка гораздо важнее оформления свидетельства многодетной семьи, и где поход в парк развлечений, важнее смены места жительства.
- Специалисты, работавшие с детьми, отмечают определенный терапевтический эффект для детей.
- Выявились ограничения использования метода для работы с детьми с ОВЗ.
- Создание ЦИЖ требует времени. В среднем на работу с каждым ребенком уходило около 6 часов

АНАЛИЗ СИЛЬНЫХ И СЛАБЫХ СТОРОН ИССЛЕДОВАНИЯ

- Мнение детей можно и нужно спрашивать, и что их представления очень часто являются «контр-нарративом», то есть не совпадают с тем, что является важным для родителей и специалистов.
- Подтверждения тому, что повышение родительских компетенций – это важная и для детей тема.
- Не удалось полностью ответить на вопрос об эффективности услуг, но удалось лучше понять опыт ребенка в кризисной семье
- Получили для себя важную информацию, о том, что благополучие семьи не равно благополучие родителя.

